

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Laporan Tugas Akhir	5
1.3.1 Tujuan Laporan Tugas Akhir.....	5
1.3.2 Manfaat Laporan Tugas Akhir.....	5
1.4 Lokasi dan Waktu Kerja Praktik	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Pengertian Manajemen.....	7
2.2 Pengertian Pemasaran	8
2.3 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	9
2.4 Jasa	10
2.4.1 Karakteristik Jasa.....	12
2.4.2 Bauran Pemasaran Jasa.....	14
2.4.3 Klasifikasi Jasa	16
2.4.4 Kualitas Jasa	18
2.4.5 Model Kualitas Pelayanan	19

2.4.6 Prinsip-Prinsip Kualitas Jasa	22
2.4.7 Faktor-Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Jasa.....	23
2.4.8 Mengukur Kualitas Pelayanan Jasa	25
BAB III OBJEK dan METODE LAPORAN TUGAS AKHIR.....	30
3.1 Objek Laporan Tugas Akhir.....	30
3.2 Sejarah Perusahaan.....	30
3.2.1 Visi, Misi, Moto Perusahaan.....	30
3.2.2 Logo dan Makna Perusahaan.....	31
3.2.3 Wilayah Kerja Perusahaan.....	32
3.2.4 Kegiatan Usaha Perusahaan.....	33
3.2.5 Struktur Organisasi	35
3.3 Metode Laporan Tugas Akhir	42
BAB IV HASIL ANALISIS.....	43
4.1 Proses Pelayanan Kesehatan	43
4.2 Mengukur Kualitas Pelayanan	44
4.3 Hambatan yang Dihadapi dalam Melaksanakan Kualitas Pelayanan	48
4.4 Solusi dalam mengatasi hambatan	52
BAB V SIMPULAN dan SARAN	55
5.1 Simpulan	55
5.2 Saran	57
DAFTAR PUSTAKA.....	58
LAMPIRAN.....	59